GARANTÍAS DEL EQUIPO

¿CÓMO HACER USO DE LA GARANTÍA DEL EQUIPO?

1. En caso de problemas técnicos (ejemplo: el equipo no enciende, se reinicia inesperadamente, falla el teclado, entre otros), la o el estudiante beneficiado, o un familiar directo, debe gestionar el uso de la garantía con el proveedor del producto:

- Para equipos ACER, contáctate con la empresa Net Now S.A.

-Para equipos HP, comunícate con la empresa Up - Grade S.A.

-Para equipos LENOVO, comunícate con la empresa Tecnodata S.A.

2. Los proveedores cuentan con una red de asistencia técnica a lo largo del país. Para conocer los lugares de atención, llama al teléfono que corresponde a la marca de tu equipo

3. El servicio de garantía incluye la reparación o reemplazo del equipo o de cualquier componente de éste que no funcione correctamente y los problemas de software.

4. Cuando no sea posible reparar el equipo por causas atribuibles al fabricante, el proveedor lo reemplazará por otro con características iguales o mejores al defectuoso.

5. Una vez informado el problema, el tiempo de respuesta del soporte técnico no debe exceder los **15 días hábiles.**

ACER	HP	LENOVO
Net Now S.A.	Up - Grade S.A.	Tecnodata S.A.
600 460 40 00 2 2 750 07 77	800 370 371 2 2 670 12 03	600 655 00 85 2 2 445 62 50

Todos los computadores portátiles entregados cuentan con un servicio de garantía técnica de 1 año, a partir de la recepción conforme por parte del beneficiario.

www.meconecto.mineduc.cl

¿EN QUÉ CASOS LA GARANTÍA NO CUBRE?

1. Cuando el equipo ha sido modificado o desarmado parcial o totalmente por el usuario o servicios técnicos no autorizados por el proveedor del equipo.

2. Cuando el equipo ha sido negligentemente manipulado o usado en condiciones fuera de las establecidas en el manual de uso que acompaña al equipo.

3. Cuando los daños se producen como consecuencia de siniestros tales como incendios o fenómenos naturales.

4. Cuando los daños son causados por golpes, caídas, derrames de líquidos o trato inadecuado.

5. Cuando los daños son por el uso de partes o equipos no fabricados o vendidos por ACER, HP o LENOVO, por ejemplo: baterías alternativas, uso de periféricos o accesorios no compatibles con el sistema operativo.

6. Cuando se dañan partes fungibles como baterías no recargables, estuches, mochilas, etc., salvo en caso de fallas de fabricación o por problemas en los materiales que lo componen.

7. Cuando se trata de servicios regulares de limpieza o desgaste mecánico o cosmético normal.

8. La garantía no cubre pérdida, robo o extravío. En estos casos se debe avisar a Producto Protegido y realizar la denuncia en la fiscalía local (ver cartilla SOFTWARE DE RASTREO).

Para otras consultas, comunícate con la Mesa de Ayuda MINEDUC al 600 600 26 26

www.meconecto.mineduc.cl